

**KEPUASAN WARGA
TERHADAP PERKHIDMATAN KERAJAAN
TEMPATAN PADANGPANJANG**

DASMAN LANIN

**DOKTOR FALSAFAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
September 2010**

**KEPUASAN WARGA
TERHADAP PERKHIDMATAN KERAJAAN
TEMPATAN PADANGPANJANG**

OLeh

DASMAN LANIN

**Diserahkan kepada Kolej Undang-Undang, Kerajaan dan Pengajian
Antarabangsa Universiti Utara Malaysia
bagi memenuhi syarat Ijazah Doktor Falsafah**

KEBENARAN PENGGUNAAN

Tesis ini merupakan keperluan pengijazahan Doktor Falsafah pada Kolej Undang-undang, Kerajaan, dan Pengajian Antarabangsa, Universiti Utara Malaysia. Saya dengan ini bersetuju memberi kebenaran kepada Perpustakaan Sultanah Bahiyah Universiti Utara Malaysia memamerkan tesis bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju memberi kebenaran kepada penyelia saya atau Dekan Pascasiswazah & Penyelidikan Kolej Undang-undang, Kerajaan, dan Pengajian Antarabangsa (jika tanpa kehadiran saya) membuat salinan sebahagian atau sepenuhnya tesis ini dalam apa jua cara bagi tujuan keserjanaan. Adalah dipahamkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan tesis ini bagi memperoleh faedah kewangan mesti terlebih dahulu mendapat kebenaran bertulis daripada saya. Adalah dipahamkan penghargaan yang sewajarnya juga haruslah diberikan kepada Universiti Utara Malaysia untuk sebarang penggunaan bahan yang terdapat dalam tesis ini bagi tujuan ilmiah.

Permohonan untuk membuat salinan atau penggunaan bahan di dalam tesis ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagian, perlulah dialamatkan kepada:

Dekan Pascasiswazah & Penyelidikan
Kolej Undang-undang, Kerajaan, dan Pengajian Antarabangsa
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRACT

The objectives of this study are to identify the system of organizational management of local governmental service in Padangpanjang, West Sumatra, particularly the system implemented after the reform era in Indonesia; to identify the aspects of citizen/customer satisfaction toward services addressed by local governmental organization in Padangpanjang. These include the concepts of citizen/customer satisfaction, determinant factors of the citizen/customer satisfaction, and the role of managers in the organization. This study also aimed at describing and analyzing the organization of some Dinas (the Agencies of Local Government in Indonesia) in addressing services toward customers, like Education Agency, Health Agency, and Social Agency.

This is an *expost-facto* study. Quantitative approach was used in this study and supported by qualitative approach in interpreting the dependent variable, that is citizen/customer satisfaction. There are six independent variables, that is delivery, timeliness, information, professionalism, staff attitude, and organizational politic. Besides, there is a moderator variable that is the role of manager of local government. Data of this study were collected through questionnaires spread to 1086 respondents. The respondents were determined through *stratified proportional random sampling*. Then, the data were analyzed with multi regression and partial through SPSS program.

The finding of this study indicated that all independent variables were significantly correlated to dependent variables that is citizen/customer satisfaction with the local government public service, either individually or simultaneously. So was the moderator variable. However, the dependent variable of organizational politic, as a new independent variable in this model, was negatively correlated to the dependent variable. Therefore, all of alternative hypothesis in this study could be accepted. It means that all independent and dependent variables of this study could be useful for developing the science of public service management, especially in developing the determinant factors of citizen/customer satisfaction with local government services, and the finding of this study could be more practically adopted in addressing an accountable public service, that is *outcome oriented* public service, of local government.

ABSTRAK

Objektif tesis ini ialah untuk mengkaji sistem pengurusan organisasi perkhidmatan kerajaan tempatan di Padangpanjang Sumatera Barat, terutama selepas era reformasi Indonesia, untuk mengenal pasti unsur-unsur kepuasan warga/pelanggan hasil dari perkhidmatan diberikan oleh organisasi kerajaan tempatan di Padangpanjang. Ini termasuklah konsep kepuasan pelanggan atau warga, faktor-faktor penentu kepuasan dan peranan pengurus dalam organisasi itu sendiri, juga mengkaji dan menganalisis organisasi atau dinas-dinas yang memberi perkhidmatan kepada warga seperti dinas pendidikan, dinas kesihatan dan dinas sosial.

Untuk mencapai objektif tersebut digunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis penyelidikan *expost-facto* yang disokong oleh pendekatan kualitatif dalam memberikan makna terhadap pembolehubah bersandar iaitu kepuasan warga. Ada enam Pembolehubah Tidak Bersandarnya iaitu; Penyampaian, Masa, Maklumat, Profesionalisme, Sikap Kakitangan, Politik Internal Organisasi, dan satu Pembolehubah Pengubah iaitu Peranan Pengurus Kerajaan Tempatan. Data dikumpulkan melalui jawapan soal selidik, yang telah divalidasi dan reliabiliti, yang diberikan oleh 1086 responden, yang ditetapkan dengan teknik pensampelan *stratified proportional random sampling*, kemudian dianalisis dengan teknik multi regresi dan parsial dengan program SPSS.

Jumpaannya menunjukkan bahawa semua pembolehubah tidak bersandar berkorelasi secara signifikan dengan pembolehubah bersandar Kepuasan Warga/Pelanggan dari perkhidmatan awam kerajaan tempatan, sama ada bersama-sama ataupun bersendirian, dan pembolehubah pengubahpun juga demikian. Namun pembolehubah tidak bersandar Politik Internal Organisasi sebagai pembolehubah tidak bersandar yang baharu dalam model, ternyata memiliki korelasi yang negatif dengan pembolehubah bersandar tersebut. Dengan demikian semua hipotesis alternatif penyelidikan ini boleh diterima. Jadi semua pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah pengubah penyelidikan ini boleh bermanfaat bagi arus perkembangan ilmu pengurusan perkhidmatan awam, terutama dalam mengembangkan faktor-faktor penentu kepuasan warga/pelanggan dari perkhidmatan kerajaan tempatan, dan secara praktikal semakin boleh dipedomani melakukan perkhidmatan awam kerajaan tempatan yang akauntibel dalam ertian *outcome oriented*.

PENGHARGAAN

Alhamdulillahirabbil'alamini! Berkat rahmat Allah swt dan bantuan pelbagai pihak, saya boleh menyelesaikan penulisan tesis ini.

Terdahulu saya mengucapkan penghargaan dan terima kasih yang tiada terhad kepada penyelia saya Pror. Dr. Ahmad Attory Hussain dengan penuh kekeluargaan dan keikhlasan telah memberikan sumbangan yang sangat bererti. Bermula dari penentuan tajuk, pemantapan konsep teori, mahupun dalam laporan, beliau telah memotivasi, mengarahkan, memberikan komen dan pandangan sepanjang penulisan dari mula sampai tamat tesis ini.

Terima kasih yang tak berhingga juga saya tujukan kepada penilai luaran daripada Universiti Putra Malaysia Prof. Dr. Jayum Anak Jawan dan Prof. Madya Dr. Ahmad Martadha Mohamed selaku penilai dalaman yang telah memberikan petunjuk & masukan-masukan demi sempurnanya tesis ini.

Terima kasih juga ditujukan buat semua pihak di Kolej Undang-undang, Kerajaan dan Pengajian Antarabangsa (COLGIS) Universiti Utara Malaysia yang telah memberikan kebenaran untuk menjalankan kajian serta mendapat maklumat selama mengikuti program Doktor Falsafah ini.

Terima kasih juga saya dedikasikan kepada Rektor Universitas Negeri Padang yang memberi izin dan sokongan moral mahupun materil sehingga saya boleh mengikuti dan menyelesaikan program Doktor ini. Terima kasih juga saya sampaikan kepada Gabenor Sumatera Barat c.q Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat yang memberikan sokongan dana sehingga saya boleh melanjutkan pendidikan yang tertinggi ini. Terima kasih ditujukan buat Walikota Padangpanjang yang telah mebenrkan penyelidikan.

Terima kasih juga ditujukan kepada kaki tangan Perpustakaan Sultanah Bahiyah Universiti Utara Malaysia yang telah memberikan perkhidmatan yang menyenangkan selama saya memerlukan rujukan penyelidikan.

Penyelesaian tesis ini juga tidak terlepas dari pengorbanan pihak keluarga. Untuk itu penghargaan dan terimakasih saya dedikasikan kepada istriku tercinta Afifah Asriati dan anak-anakku tersayang: M. Israr Fathoni, Ahmad Fauzi, Hamsan Ma'arif, Ahmad Zuhdi, Habib Al Amien dan Nurul Faiza dengan penuh pengertian dan kesabaran telah memberi semangat tersendiri sejak awal sampai penyelesaian pengajian ini.

Terakhir terima kasih kepada semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, Kiranya bantuan, bimbingan dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat berkat dan pahala dari Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Amin!

Sintok, September 2010

Dasman Lanin

dasmanlanin@gmail.com

KANDUNGAN

Halaman Tajuk	i
Perakuan Kerja Tesis/Disertasi	ii
Kebenaran Penggunaan	iv
Abstract	v
Abstrak	vi
Penghargaan	vii
Kandungan	viii
Senarai Jadual	xiv
Senarai Rajah	xvii
Senarai Lampiran	xviii
Senarai Singkatan	xix
Bab 1. PENDAHULUAN	
1.0. Pengenalan	1
1.1. Masalah Kajian	1
1.1.1. Konflik Sumber Hukum Pengurusan	2
1.1.2. Kekacauan dan Disorientasi Pengurusan Perkhidmatan Awam...	3
1.2. Objektif Kajian	4
1.3. Signifikansi Kajian	5
1.4. Persoalan Kajian	6
1.5. Kerangka Analisis Kajian	7
1.6. Kerangka Analisis Konsep	14
1.7. Definisi dan Konsep	19
1.7.1. Konsep Kepuasan Warga dari Perkhidmatan Awam	19
1.7.2. Konsep Faktor Penentu Kepuasan	19
1.7.3. Konsep Peranan Pengurus, <i>manager roles</i>	23
1.8. Hipotesis	23
1.9. Skop Kajian	25
1.10. Batasan Kajian	26
1.11. Susunan Bab	28
1.12. Rumusan	29
Bab 2. SOROTAN KARYA	
2.0. Pengenalan	30
2.1. Konsep dan Kepentingan Kepuasan Warga	30
2.1.1. Konsep Kepuasan Warga/Pelanggan dari Perkhidmatan Awam	30
2.1.2. Hujah-hujah Pentingnya Kejadian Kepuasan Warga/Pelanggan	36
2.1.2.1. Demokratisasi Kerajaan	36

2.1.2.2. <i>Good Governance</i> Bagi Kerajaan Tempatan .	38
2.2.3. Akauntabiliti Kerajaan Tempatan pada Rakyat	43
2.1.2.3.1. Pengertian dan Makna Akauntabiliti	44
2.1.2.3.2. Penjenisan Akauntabiliti	47
2.1.2.3.3. Perkaitan Akauntabiliti dengan Kepuasan Warga	48
2.2. Teori-Teori/Model-Model Kepuasan dan Faktor Penentunya	52
2.2.1. Teori-Teori Kepuasan	53
2.2.1.1. Teori Equiti (<i>equity theory</i>)	53
2.2.1.2. Teori Atribusi (<i>attribution theory</i>)	55
2.2.1.3. Tiga Teori Kepuasan yang Bersifat Kontemporari	58
2.2.1.3.1. Teori Kontras (<i>contrast theory</i>)	58
2.2.1.3.2. Teori Asimilasi (<i>Assimilation theory</i>)	59
2.2.1.3.3. Teori Kontras-Asimilasi	60
2.2.2. Model Diskonfirmasi	61
2.2.3. Faktor-faktor Penentu Kepuasan Warga/Pelanggan (<i>Input</i>)	66
2.2.3.1. Faktor Penyampaian (<i>Delivery</i>)	70
2.2.3.2. Faktor Masa (<i>Timeliness</i>)	71
2.2.3.3. Faktor Maklumat (<i>Information Provision</i>)	72
2.2.3.4. Faktor Profesionalisme (<i>Professionalism</i>)	73
2.2.3.5. Faktor Sikap Kaki Tangan (<i>Staff Attitude</i>)	75
2.2.4. Lain-Lain Faktor (Luaran)	79
2.2.4.1. Politik Organisasi (<i>Organizational Politic</i>)	79
2.2.4.1.1. Eksistensi Politik Organisasi	80
2.2.4.1.2. Karakteristik Konstruksi Politik Organisasi	82
2.2.4.1.3. Efek Politik Organisasi pada Kepuasan Warga/Pelanggan	84
2.2.4.2. Hubungan Peranan Pengurus (Faktor Luaran) dengan Kepuasan	87
2.2.4.2.1. Peranan Pengurus (Tuput)	87
2.2.4.2.2. Kontingensi Peranan Pengurus	92
2.2.4.2.3. Peranan Pengurus dan Kepuasan Warga	95
2.2.4.2.4. Peranan Pengurus dan Faktor Penentu Kepuasan	96
2.3. Kajian Kepuasan Warga di Indonesia	97
2.4. Rumusan	99
Bab 3. KAEDAH PENYELIDIKAN	
3.0. Pengenalan	100
3.1. Rekabentuk Penyelidikan	100
3.1.1. Pendekatan	100
3.1.2. Pembolehubah	101
3.1.2.1. Pembolehubah Bersandar	101
3.1.2.2. Pembolehubah Tidak Bersandar	101
3.1.2.3. Pembolehubah Pengubah (Moderator)	102
3.2. Populasi, Pensampelan dan Responden	104
3.2.1. Ciri Populasi	104

3.2.1.1. <i>Purposive Sampling</i>	106
3.2.1.2. Pensampelan Bersekadar, Berstrata dan Rawak (Random)	107
3.2.1.3. Responden dan Informan	109
3.3. Deskripsi Demografi Penyelidikan	111
3.3.1. Umur	111
3.3.2. Jantina	112
3.3.3. Status Perkahwinan	113
3.3.4. Tingkat Pendidikan	114
3.3.5. Agama yang Dianuti	115
3.3.6. Keadaan Etnik	116
3.3.7. Pendapatan	117
3.3.8. Status Kemiskinan	119
3.3.9. Keyakinan Politik yang Mereka Anut	120
3.4. Instrumentasi	121
3.4.1. Pengembangan Alat Kuantitatif	121
3.4.2. Pengembangan Instrumen/Alat Kualitatif	126
3.4.2.1. Kredibiliti Data	126
3.4.2.2. Dependibiliti dan Konfirmabiliti	128
3.5. Prosedur Pengumpul Data	128
3.6. Teknik Analisis Data	129
3.6.1. Data Kuantitatif	129
3.6.2. Data Kualitatif	129
3.7. Rumusan	130

Bab 4. ORGANISASI DAN SISTEM KERAJAAN TEMPATAN PADANGPANJANG

4.0. Pengenalan	132
4.1. Asas, Skop, Dimensi, Problematik dan Dasar Perkhidmatan Awam Tempatan (Input).....	132
4.1.1. Asas Administrasi/Pentadbiran dan Pengurusan	132
4.1.2. Skop Perkhidmatan Awam Tempatan	134
4.1.3. Dimensi Perkhidmatan Awam	135
4.1.3.1. Titik-Berat Perkhidmatan pada Kabupaten/Bandar	136
4.1.3.2. Sifat <i>Concurrent</i> Perkhidmatan dan Sejumlah Had Autonomi	137
4.1.4. Problematik Perkhidmatan Awam	139
4.1.4.1. Problematik Penerapan UU 22 Tahun 1999	139
4.1.4.2. Problematik Agenda Sentralisasi dan Pemencaran	141
4.1.4.3. Problematik Administrasi/Pentadbiran	144
4.1.5. Pelbagai Dasar Perkhidmatan Awam	146
4.2. Sistem Administrasi/Pentadbiran Kerajaan Tempatan Sumatera Barat..	149
4.2.1. Administrasi/Pentadbiran Kumpulan Staf	149
4.2.2. Administrasi/Pentadbiran Kumpulan Teknikal Fungsional.....	150
4.3. Sistem Administrasi/Pentadbiran Tempatan Bandar Padangpanjang	151
4.3.1. Keadaan Geografis dan Demografis Bandar	151
4.3.2. Keadaan Pendidikan Penduduk Bandar	154
4.3.3. Visi dan Misi Bandar	154

4.3.4. Struktur dan Susunan Tata Kerja Kerajaan Bandar.....	155
4.3.5. Administrasi/Pentadbiran Kumpulan Kaki Tangan (Truput)	157
4.3.6. Pentadbiran Kumpulan Teknikakal Fungsional Bandar	161
4.3.6.1. Jabatan/Dinas Kesihatan	162
4.3.6.1.1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Tata Kerja Jabatan/Dinas Kesihatan	162
4.3.6.1.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Jabatan/Dinas Kesihatan Bandar	165
4.3.6.1.3. Dasar dan Strategi	167
4.3.6.1.4. Ketenagaan/Tenaga Kerja	168
4.3.6.1.5. Sarana dan Prasarana Kesihatan	169
4.3.6.1.6. Masalah yang Dihadapi	169
4.3.6.2. Jabatan/Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Keluarga Berencana	170
4.3.6.2.1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Tata Kerja Jabatan/Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Keluarga Berencana	170
4.3.6.2.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Jabatan/Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Keluarga Berencana Bandar	173
4.3.6.2.3. Arah dan Dasar	174
4.3.6.2.4. Ketenagaan/Tenaga Kerja	175
4.3.6.2.5. Sarana dan Prasarana Jabatan/Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Keluarga Berencana	176
4.3.6.2.6. Masalah yang Dihadapi	177
4.3.6.3. Jabatan/Dinas Pendidikan	181
4.3.6.3.1. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Tata Kerja Jabatan/Dinas Pendidikan Dasar dan Menengah	181
4.3.6.3.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Jabatan/Dinas Pendidikan	184
4.3.6.3.3. Arah dan Dasar	184
4.3.6.3.4. Ketenagaan/Tenaga Kerja	186
4.3.6.3.5. Sarana, Prasarana dan Daya Tampung Siswa	189
4.3.6.3.6. Masalah yang Dihadapi	190
4.4. Rumusan	191
 Bab 5. ANALISIS KEPUASAN WARGA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	
5.0. Pengenalan	193
5.1. Keadaan Kepuasan Warga	193
5.1.1. Keadaan Tingkat Kepuasan Secara Umum	193
5.1.2. Kepuasan Warga Mengikut Umur	195
5.1.3. Kepuasan Warga Mengikut Jantina	198
5.1.4. Kepuasan Warga Mengikut Perkahwinan	201
5.1.5. Kepuasan Warga Mengikut Pendidikan	203

5.1.6. Kepuasan Warga Mengikut Agama	205
5.1.7. Kepuasan Warga Mengikut Etnik	207
5.1.8. Kepuasan Warga Mengikut Pendapatan	209
5.1.9. Kepuasan Warga Mengikut Status Kemiskinan	212
5.1.10. Kepuasan Warga Mengikut Keyakinan Politik	214
5.2. Keterangan Keadaan Pembolehubah Penyelidikan	217
5.2.1. Keadaan Pembolehubah Tidak Bersandar	217
5.2.1.1. Keadaan Pembolehubah Penyampaian	218
5.2.1.2. Keadaan Pembolehubah Masa	219
5.2.1.3. Keadaan Pembolehubah Maklumat.....	220
5.2.1.4. Keadaan Pembolehubah Profesional	221
5.2.1.5. Keadaan Pembolehubah Sikap Kaki Tangan	221
5.2.1.6. Keadaan Pembolehubah Politik Organisasi	222
5.2.2. Keadaan Pembolehubah Pengubah	223
5.2.3. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga	225
5.2.3.1. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga pada Jabatan/Dinas Pendidikan	229
5.2.3.2. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga pada Jabatan/Dinas Kesihatan	230
5.2.3.3. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga pada Jabatan/Dinas Sosial	231
5.2.3.4. Perbandingan Kepuasan Warga Antara Jabatan/Dinas	232
5.2.3.5. Kesan (Dampak) Kepuasan Warga	234
5.3. Pengujian Hipotesis	235
5.3.1. Kolineriti Penentu Kepuasan Warga	235
5.3.1.1. Keadaan Kolineriti Penentu Kepuasan	235
5.3.1.2. Keadaan Kolineriti Politik Organisasi	237
5.3.2. Normaliti dan Lineriti Data	239
5.3.3. Hipotesis Utama	240
5.3.4. Hipotesis Pertama	250
5.3.5. Hipotesis Kedua	253
5.3.6. Hipotesis Ketiga	256
5.3.7. Hipotesis Keempat	259
5.3.8. Hipotesis Kelima	262
5.3.9. Hipotesis Keenam	265
5.3.10. Hipotesis Ketujuh	268
5.3.11. Rangkuman Hipotesis dan Kontribusi Pembolehubah	271
5.4. Rumusan	274
Bab 6. PERBAHASAN DAN DISKUSI	
6.0. Pengenalan	276
6.1. Perbahasan	276
6.1.1. Bidang Pendidikan	280
6.1.2. Bidang Kesihatan	289
6.1.3. Bidang Sosial	298
6.1.4. Keadaan Korelasi antara Pembolehubah dan Hipotesis	309

6.2. Diskusi	311
6.2.1. Teori-Teori Kualitatif dan Temuan Deskriptif	313
6.2.2. Teori, Model, Konsep dan Perbezaan Hasil Analisis Korelasi ..	312
6.2.2.1. Kumpulan Berbeza (Maklumat, Profesional dan Sikap Kakitangan)	312
6.2.2.2. Kumpulan Konsisten (Penyampaian, Politik Organisasi dan Masa)	316
6.2.2.3. Politik Organisasi	318
6.3. Rumusan	324
 Bab 7 . RUMUSAN DAN CADANGAN	
7.0. Pengenalan	326
7.1. Rumusan	326
7.2. Cadangan	335
 BIBLIOGRAFI	 337
APPENDIX ,	348

SENARAI JADUAL

No.	Tajuk	Muka Surat
2.1.	Model Diskonfirmasi Versi Santos dan Boote	63
2.2.	Relevansi Peranan Pengurus dengan Perkhidmatan	95
3.1.	Populasi Mengikut KIR Kerajaan Padangpanjang	104
3.2.	Sampel daripada Populasi Mengikut KIR Kerajaan Padangpanjang.....	109
3.3.	Informan Penyelidikan	110
3.4.	Keadaan umur responden penyelidikan	111
3.5.	Keadaan jantina responden penyelidikan	112
3.6.	Keadaan perkahwinan	113
3.7.	Tingkat Pendidikan	114
3.8.	Keadaan agama yang dianuti	116
3.9.	Keadaan etnik	117
3.10.	Keadaan Pendapatan	118
3.11.	Status kemiskinan	119
3.12.	Keadaan keyakinan politik	120
3.13.	Reliabiliti Masing-masing Pembolehubah Penyelidikan	122
3.14.	Validiti Masing-masing Item Soal Selidik	123
3.15.	Jenis, Sifat, Sumber Data dan Alat yang Digunakan	128
4.1.	Perbandingan PP 25/2000 dengan Perda Sumatera Barat 4 & 5/2001...	150
4.2.	Jumlah Penduduk Mengikut Umur dan Jantina	153
4.3.	Jumlah Penduduk 5 Tahun Ke atas Mengikut Tingkat Pendidikan.....	154
4.4.	Perbandingan PP 25/2000 dengan Perda SOTK Padangpanjang 2004...	161
4.5.	Jumlah Tenaga Kesihatan	168
4.6.	Data Sarana dan Prasarana Kesihatan	169
4.7.	Jumlah Aparatur yang Menduduki Eselonering Tahun 2004.....	175
4.8.	Jumlah Kakitangan mengikut Jenis Pendidikan	176
4.9.	Data PMKS (Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial Padangpanjang	178
4.10.	Keadaan Jumlah KIR Miskin Padangpanjang Tahun 2005.....	180
4.11.	Jumlah Kakitangan Mengikut Pangkat	187
4.12.	Jumlah Kakitangan mengikut Jenis Pendidikan	187
4.13.	Jumlah Guru mengikut Status Kepegawaian	188
4.14.	Jumlah Guru mengikut Tingkat Pendidikan	180
4.15.	Jumlah Sekolah dan Daya Tampung (Murid/Siswa) Bandar.....	189
4.16.	Angka Partisipasi Kasar Sekolah Mengikut Tingkat Pendidikan...	190
5.1.	Keadaan tahap kepuasan secara umum	194
5.2.	Kepuasan Warga Mengikut Umur	196
5.3.	Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Umur	197
5.4.	Kepuasan Warga Mengikut Jantina	199
5.5.	Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Jantina	200
5.6.	Kepuasan Warga Mengikut Perkahwinan	201

5.7. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Perkahwinan	202
5.8. Kepuasan Warga Mengikut Pendidikan	203
5.9. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Pendidikan	204
5.10. Kepuasan Warga Mengikut Agama	206
5.11. Perbandingan Kepuasan Mengikut Agama	207
5.12. Kepuasan Warga Mengikut Etnik	208
5.13. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Etnik	209
5.14. Kepuasan Warga Mengikut Pendapatan	210
5.15. Perbandingan Kepuasan Warga Mengikut Pendapatan	211
5.16. Kepuasan Warga Mengikut Status Kemiskinan	212
5.17. Perbandingan Kepuasan Mengikut Kemiskinan	213
5.18. Kepuasan Warga Mengikut Keyakinan Politik	215
5.19. Perbandingan Kepuasan Mengikut Keyakinan Politik	216
5.20. Keadaan Pembolehubah Penyampaian.....	218
5.21. Keadaan Pembolehubah Masa	219
5.22. Keadaan Pembolehubah Maklumat	220
5.23. Keadaan Pembolehubah Profesional	221
5.24. Keadaan Pembolehubah Sikap Kaki Tangan	222
5.25. Keadaan Pembolehubah Politik Organisasi	223
5.26. Keadaan Peranan Luaran Pengurus	224
5.27. Keadaan Peranan Dalaman Pengurus	225
5.28. Keadaan Pembolehubah Bersandar Mengikut Model Diskonfirmasi	226
5.29. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga Mengikut Skor Diskonfirmasi	227
5.30. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga Pada Dinas Pendidikan	229
5.31. Keadaan Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga pada Dinas Kesihatan	230
5.32. Keadaan Pembolehubah Bersandar pada Dinas Sosial	232
5.33. Perbezaan Kepuasan Warga Antara Dinas	233
5.34. Dampak kepuasan warga pada kepercayaan (<i>trust</i>)	234
5.35. Kolineriti antara pembolehubah tidak bersandar	236
5.36. Entri Data Lima Pembolehubah Tidak Bersandar	241
5.37. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	242
5.38. Uji F untuk Maklumat Hipotesis Utama	242
5.39. Kekuatan Pengaruh masing-masing Pembolehubah Tidak Bersandar terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	243
5.40. Prediktor dalam Model Pertama	243
5.41. Entri Data Enam Pembolehubah Tidak Bersandar	245
5.42. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	245
5.43. Uji F untuk Maklumat Hipotesis Utama	246
5.44. Kekuatan Pengaruh masing-masing Pembolehubah Tidak Bersandar terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	246
5.45. Prediktor dalam Model Kedua	247
5.46. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	251
5.47. Uji F untuk Hipotesis Pertama	251

5.48. Kekuatan Pengaruh Pembolehubah Tidak Bersandar Penyampaian terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	252
5.49. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	254
5.50. Uji F untuk Hipotesis Kedua.....	254
5.51. Kekuatan Pengaruh Pembolehubah Tidak Bersandar Masa terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	255
5.52. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	257
5.53. Uji F untuk Hipotesis Ketiga	257
5.54. Kekuatan pengaruh Pembolehubah Tidak Bersandar Maklumat terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	258
5.55. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	260
5.56. Uji F untuk Hipotesis Keempat	259
5.57. Kekuatan pengaruh Pembolehubah Tidak Bersandar Profesionalisme terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	260
5.58. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	262
5.59. Uji F untuk Hipotesis Kelima	263
5.60. Kekuatan Pengaruh Pembolehubah Tidak Bersandar Sikap Kaki tangan terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	263
5.61. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	265
5.62. Uji F untuk Hipotesis Keenam	266
5.63. Kekuatan Pengaruh Pembolehubah Tidak Bersandar Politik Internal Organisasi terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	266
5.64. Nilai Kontribusi R, <i>R Square</i> dan <i>Adjusted R Square</i>	268
5.65. Uji F untuk Hipotesis Ketujuh.....	269
5.66. Kekuatan Pengaruh Pembolehubah Pengubah Peranan luaran Pengurus terhadap Kepuasan warga Per Satu <i>Standard deviation</i>	269
6.1. Perbandingan Darjah Kepuasan Diskonfirmasi antara Tiga Dinas.....	279
6.2. Perbandingan hasil analisis regresi dan parsial	310

SENARAI RAJAH

No.	Tajuk	Muka Surat
1.1.	Rangka Analisis Kajian	11
1.2.	Teori Sistem	14
1.3.	Model Sistem	15
1.4.	Rangka analisis konsep menjurus kepada konsep output dan outcome	18
2.1.	Peranan Pengurus Dari Dua Sisi (Luaran atau Dalam).	91
3.1.	Model Hubungkait antara Pembolehubah	103
3.2.	Graf histogram mengikut umur	112
3.3.	Graf histogram mengikut jantina	113
3.4.	Graf histogram mengikut keadaan perkahwinan	114
3.5.	Graf histogram mengikut tingkat pendidikan	115
3.6.	Graf histogram mengikut keadaan agama yang dianut responden	116
3.7.	Graf histogram mengikut keadaan etnik responden	117
3.8.	Graf histogram mengikut keadaan Pendapatan	118
3.9.	Graf histogram mengikut status kemiskinan	119
3.10.	Graf histogram mengikut keyakinan politik responden	120
4.1.	Struktur dan Tata Kerja Kerajaan Tempatan Padangpanjang	156
4.2.	Carta Susunan Organisasi dan Tata kerja Pengurusan kumpulan Staf Umum Padangpanjang	159
4.3.	Susunan organisasi dan Tata kerja Dinas kesihatan Padangpanjang	164
4.4.	Susunan organisasi dan tata Kerja Dinas Sosial Tenaga Kerja dan keluarga Berencana Bandar Padangpanjang	172
4.5.	Susunan organisasi dan Tata kerja Dinas Pendidikan Padangpanjang	183
5.1.	Grafik histogram mengenai tingkat Kepuasan secara umum	195
5.2.	Histogram Pembolehubah Bersandar Mengikut Model Kepuasan Diskonfirmasi	227
5.3.	Histogram Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga Mengikut Skor Diskonfirmasi	228
5.4.	Histogram Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga pada Dinas Pendidikan	230
5.5.	Histogram Pembolehubah Bersandar pada Dinas Kesihatan	231
5.6.	Histogram Pembolehubah Bersandar Kepuasan Warga pada Dinas Sosial	232
5.7.	Hubungan Politik Organisasi dengan Pembolehubah Bersandar Lainnya	238
5.8.	Histogram Kurva Normaliti.....	239
5.9.	Keadaan Lineriti Data Penyelidikan	240
5.10.	Perbezaan kontribusi anantara dua model multiple regression ...	249
5.11.	Rangkuman Hipotesis dan Menyumbang Pembolehubah	273

SENARAI LAMPIRAN

No.	Tajuk	Muka Surat
A.	Soal Selidik (Angket) Penyelidikan	349
B.	Pedoman Temu Bual dan FGD (Focus Group Discussion)	463

SENARAI SINGKATAN

ABS-SBK	= <i>Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah</i>
ACSI	= <i>American Customer Satisfaction Index</i>
APBD	= Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
ASKES	= Asuransi Kesehatan
BAM	= Budaya Alam Minangkabau
BLT	= Bantuan Langsung Tunai
BOS	= Bantuan Operasional Sekolah
BAPPEDA	= Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
BPAN	= Badan Perwakilan Anak Nagari
BPS	= Badan Pusat Statistik
DS	= <i>Demanding satisfaction</i>
DD	= <i>Demanding Dissatisfaction</i>
DPRD	= Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
DPR RI	= Dewan Perwakilan Rakyat
FGD	= <i>Focus Group Discussion</i>
GER	= <i>Gross Enrollment Ratio of Primary School</i>
GM	= Guguk Malintang
ICW	= <i>The Indonesian Corruption Watch</i>
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
H	= Harapan
HAM	= Hak Asasi Manusia
Jamkesda	= Jaminan Kesehatan Daerah
Jamkesmas	= Jaminan Kesehatan Masyarakat
JPKMPP	= Jaminan Kesehatan Masyarakat Padang Panjang
K	= Kinerja
KB	= Keluarga Berencana
KEPMEN	= Keputusan Menteri
KIR	= Kepala Isi Rumah
KK	= Kepala Keluarga
KKN	= Kolusi, Korupsi dan Nepotisme
KPI	= Komisi Pemantau Independen
KPK	= Komite Pemberantasan Korupsi
KPK	= Komite Penanggulangan Kemiskinan
KTP	= Kartu Tanda Penduduk
KUK	= Kredit Usaha Kecil
LIPI	= Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
MA	= Madrasah Aliyah
MDGS	= <i>Millenium Development Goals</i>
MENPAN	= Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
MI	= Madrasah Ibtidaiyah

MPR-RI	= Majelis Permusyawaratan Rakyat-Republik Indonesia
MTs	= Madrasah Tsanawiyah
NGO	= Lembaga Swadaya Masyarakat
OM	= Orang Miskin
PAUD	= Pendidikan Anak Usia Dini
PMKS	= Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial
PNS	= Kaki tangan Kerajaan
PP-E	= Peraturan Pemerintah- Eksekutif
PP	= Peraturan Pemerintah
RS	= <i>Resigned Satisfaction</i>
RSUD	= Rumah Sakit Umum Daerah
RT	= Rukun Tetangga
TM	= Tokoh Masyarakat
UGD	= Unit Gawat Darurat
UGM	= Universitas Gadjah mada
UK	= <i>United Kingdom</i>
UKS	= Usaha Kesehatan Sekolah
UNIBRAW	= Universitas Brawijaya
UPTD	= Unit Pelaksana Teknis Dinas
UU	= Undang-undang
UUD RI	= Undang-undang Dasar Republik Indonesia
Satpol PP	= Satuan Polisi Pamong Praja
S1	= Sarjana Satu
S2	= Sarjana Dua
S3	= Sarjana Tiga
SD	= <i>Stable Dissatisfaction</i>
SDA	= Sumber Daya Alam
SDM	= Sumber Daya Manusia
SD	= Sekolah Dasar
SIK	= Sistem Informasi Kesehatan
SLTA	= Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SLTP	= Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama
SMA	= Sekolah Menengah Atas
SMK	= Sekolah Menengah Kejuruan
SMU	= Sekolah Menengah Umum
SOTK	= Struktur Organisasi Tata Kerja
SPM	= Standard Perkhidmatan Minimal
SPP	= Sumbangan Penyelenggaraan Sekolah
SPSS	= <i>Statistical Product and Service Solution</i>
SKB	= Sanggar Kegiatan Belajar
SKE	= Sub Kultur Ekonomi
SKK	= Sub Kultur Kekuasaan
SKS	= Sub Kuitus Sosial

SS	= <i>Stable Satisfaction</i>
SSTp	= Soal Selidik Tertutup
SSTa	= Soal Selidik Terbuka
Susenas	= Survei Ekonomi Nasional
TSM	= Tiga Sub Kultur Masyarakat
ZOI	= <i>Zone of Indifference</i>

Bab 1

PENDAHULUAN

1.0. Pengenalan

Kepuasan warga (*citizen*) dari perkhidmatan awam menjadi isu penting dalam kepengurusan kerajaan di Indonesia, sama ada diperingkat kebangsaan ataupun diperingkat kerajaan tempatan. Reformasi politik yang semakin demokratik, belum diiringi dengan pembaharuan (reformasi) pentadbiran dan kepengurusan yang berorientasikan keperluan warga atau rakyat. Kepemihakan kepada warga sebagai bukti pentadbiran dan kepengurusan yang demokratik, partisipatif dan memerlukan kepentingan warga, yang pada gilirannya mampu memuaskan warga, belum wujud dalam kepengurusan kerajaan tempatan. Budaya yang otoriterian, mendahulukan kepentingan pentadbir, pengurus dan kakitangan kerajaan tempatan (birokrat) masih mengemuka dalam amalan sehari-hari. Mereka (birokrat) masih memuaskan diri dan kumpulan mereka sendiri berbanding memenuhi keperluan rakyat dan memuaskan warganya.

1.1. Masalah Kajian

Birokrasi yang masih sangat korup, bersikap sebagai penguasa, dan tidak profesional maka perubahan apapun yang berlaku dalam kerajaan tidak mempunyai kesan yang bererti terutama dalam aspek pembaikan prestasi (*performance*) perkhidmatan awam. Hal ini terbukti bahawa kemandirian atau sikap-sikap autonomi pengurus kerajaan masih belum berubah, masih mementingkan kepuasan peribadi berbanding perkhidmatan keperluan masyarakat, masih terikat dengan peraturan-peraturan yang kaku terhadap manual pelaksanaan berbanding penyesuaian dengan situasi real yang ditemui

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Afadlal. (2003). *Dinamika birokrasi lokal era otonomi daerah*. Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan dan Penelitian Indonesia (LIPI).
- Ahmad Atory Hussain. (2007). *Tadbir urus korporat*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn Bhd.
- , (1992). *Kerajaan tempatan di Malaysia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia.
- , (1991). *Pengurusan organisasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn,Bhd.
- , (1990). *Pentadbiran awam: asas pemikiran dan falsafah*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia.
- , (1986). *Tingkah laku organisasi dalam pengurusan awam*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia.
- , (1980). *Prinsip pengurusan di sektor awam dan swasta*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka Kementerian Pendidikan Malaysia.
- , (1998). *Reformasi pentadbiran di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- APBD Sumbar. (2006). APBD Sumatera Barat tahun 2006-2007. Padang: Sekwan DPRD Sumatera Barat.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan pelanggan; pengukuan dan penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ary, D., Jacob, L.C., & Razavieh, A. (2002). *Introduction to research in education*. Australia: Wadsworth Thompson Learning.
- Atmosudirdjo, P. (1986). *Hukum administrasi negara*. Jakarta: Ghalia.
- Avkiran, N. K. (1994). Developing an instrument to measure customer service quality in branch banking. *The International Journal of Bank Marketing*. Volume 12.
- Avkiran, N. K (1999). Quality customer service demands human contact. *The International Journal of Bank Marketing*. Volume 17.
- Badan Pusat Statistik. (2007). BPS Bandar Padangpanjang. Tahun 2007.

- Bappenas. (2002). *Tingkat pemahaman aparatur pemerintah terhadap prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik*. (Hasil Penelitian). Jakarta: Sekretariat Pengembangan *Public Good Governance*. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas), <http://good-governance.bappenas.go.id>
- Bass, M. B. (1992). *Handbook of leadership: theory, research and managerial applications*. New York: A Division of Mc Millan, Inc.
- Behn, R. (2001). The psychological barriers to performance management. Paper presented at the Sixth National Public Management Research Conference, October 13, Bloomington, IN.
- Brown, T. (2007). Coersion versus choice: citizen evaluations of public service quality across methods of consumption. *Public Administration Review*. May/June 2007.
- BPS. (2004). Biro pusat statistik Indonesia. Jakarta: Kantor BPS.
- Cohen, J., & Cohen, P. (1983). *Applied multiple regression/correlation analysis for the Behavioral sciences*. (second edition). Hillsdale, New Jersey, London: Lawrence Eri Baum Associates Publishers.
- Cook, S. (2004). *Customer care excellence; cara untuk mencapai customer focus*. Penerjemah: Kemas Achmad Faizal Risalah. Jakarta: PPM.
- Cropanzano, R. S., & Greenberg, J. (1997). Progress in organizationl justice: tunneling through the maze. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Volume 12.
- Cropanzano, R. S., Kacmar, K. M., & Bozeman, D. P. (1995). *Organizational politics, justice and support: managing social climate at work*. Westport, CT, Quorum Books.
- Dabholkar, P. A. (1993). Customer satisfaction and service quality: two constructs or one? dalam Cravens, D.W., and P. R. (eds.). *Enhancing Knowledge Development in Marketing*. Chicago: American Maketing Association.
- Daft, L. R., dan Steers, M. R. (1986). *Organizations a micro/macro approach*. United State of America: Scott, Foresman and Company.
- Dasman Lanin. (2005). PEMILIHAN KEPALA DAERAH: sebuah model demokrasi langsung. *International Seminar and Workshop Paper*. Colaboration between Indiana University USA and Political Science

Department, Faculty of Social Science UNP Padang. Padang: Fasilitator team.

Djohermansyah Djohan. (2006). Otonomi lokal: pusat belum ikhlas. Seminar Nasional DPD RI. 2 Maret 2006 Jakarta.

DuBrin, A. J. (1990). *Winning office politic*. New Jersey: Prentice Hall.

Dwiyanto, A. et al. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: PSKK UGM.

-----, (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: UGM Press.

Eckardt, S. (2008). Political accountability, fiscal conditions and local government performance--cross-sectional evidence from Indonesia. *Public Administration and Development*. Published online in Wiley InterScience, Public Admin. Dev. 28, 1-17 (2008), www.interscience.wiley.com

Effendi, Sofian. (1990). Pembangunan kualitas manusia, suatu perspektif administrasi negara. dalam *Membangun Martabat Manusia, Peran Ilmu-Ilmu Sosial dalam Pembangunan* (Penyunting, Sofian Effendi, Syafri Sairin, M. Alwi Dahlan). Yogyakarta: Gajah Mada Press.

Erevelles, S., & Clark Leavitt. (1992). A comparison of current models of consumer satisfaction/dissatisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. 5: 104-14.

Fauzan, M. (2006). *Hukum pemerintahan daerah: kajian tentang hubungan keuangan antara pusat dan daerah*. Yogyakarta: Kerja sama PKHDK Fakultas Hukum Universitas Soedirman (Unsoed) dengan Universitas Islam Indonesia (UII) Press.

Fathah. (2005). Resiko merevisi UU 22/1999. *Selected Reading*. Vol. 7 March 2002, Website: www.unsfir.or.id. Jakarta: The United Nations Support Facility for Indonesian Recovery (UNSFIR).

Fathullah. (2002). Resiko merevisi UU 22/1999. *Selected Reading*. Vol. 7 March 2002. Website: www.unsfir.or.id. Jakarta: The United Nations Support Facility for Indonesian Recovery (UNSFIR).

Mahmudi. (2005). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

- Mardiasmo. (2004). *Pengukuran kinerja pemerintah daerah (Prosiding seminar nasional)*. Yogyakarta: UAD Press. BPK Perwakilan III Yogyakarta, dan Partnership for Governance Reform in Indonesia.
- Froehle, C. M. (2006). Service personnel, technology, and their interaction in influencing customer satisfaction. *Decision Sciences*. volume 37 Number 1, February 2006. Journal Compilation © 2006, Decision Sciences Institute.
- George, K. (1999). *A two-way street: Institutional dynamics of modern administrative state*. Pittsburgh, PA: University of Pittsburgh Press.
- Gormley, William, & Weimer, David. (1999). *Organizational report cards*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Greenland, S., Coshall, J., & Combe, I. (2006). Evaluating service quality and consumer satisfaction in emerging markets. *International Journal of Consumer Studies*. Volume 30, 6, November 2006, pp582–590 © 2006 Blackwell Publishing Ltd.
- Guess, G, M. (2005). Coparative decentralization lessons from Pakistan, Indonesia, and Philippines. *Publik Administration Review*. March/April 2005, Vol. 65, No. 2.
- Gulligan, M. J. Deakins, S., Young, A. H. (1983). *Back to basics management: the lost graft of leadership*. 460 Park Avenue South, New York, N.Y, Facts On File, Inc.
- Heikkila, T., & Isett, K. R. (2007). Citizen involvement and performance management in special-purpose governments. *Public Administration Review*. March/April 2007.
- Hornby, A. S. (2006). *Oxford advanced learner's dictionary*. Kuala Lumpur: Oxford University Press.
- Husein Umar. (2005). *Riset sumber daya manusia dalam organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Husodo, A. T. (2004). *Otonomi daerah, lahan subur korupsi*. (Laporan Akhir Tahun 2004). Jakarta : Indonesian Corruption Watch.
- IDEA. (2004). *Demokrasi dan konflik yang mengakar: sejumlah pilihan untuk negosiator*. Margonda Raya, Depok Indonesia: Institute for Democracy and Electoral Assistance.

- ICW. (2004). Laporan akhir tahun 2004 Indonesia Corruption Watch, Jakarta: ICW.
- Imrie, R., & Raco, M. (1999). How new is the new local governance? Lessons from the united kingdom. *Trans Inst Br Geor.* ISSN 0020-2754, London: Royal Geographical Society.
- Islami, M. I. (1998). Agenda kebijakan reformasi administrasi negara. Pidato Pengukuhan Guru Besar Universitas Brawijaya. Malang.
- Islami, M. I. (1999). Profesionalisasi pelayanan publik. *Mimeo*. Makalah. Disampaikan pada Pelatihan Strategi Pengembangan SDM Aparatur Pemerintah Lokal dalam Era Reformasi di Kabupaten Trenggalek 12 Oktober 1999.
- Isywar. (1982). *Pengantar ilmu politik*. Jogyakarta: UGM Press.
- Iqbal, L. (2007). *Pelayanan yang memuaskan: kisah, refleksi, arti, strategi, SDM, dan benang merah pelayanan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kamal, M. (2001). "Mekanisme konsultasi publik, pembuatan perda dan good governance". Dalam buku *Teknik Penyusunan Produk Hukum Lokal*. Padang: Anggrek Law Firm.
- Kaplan, Robert, & Norton, David. (1992). The balanced scorecard—measures that drive performance. *Harvard Business Review*. 70(1): 71–79.
- Katz, D., dan Khan, L. R. (1997). Organizations and the system concept. Dalam Shafritz, M. J., dan Hyde, C. A. *Classics of Public Administration . (Fourth Edition)*. Worth – Philadelphia – San Diego – New York – Orlando – Austin – San Antonio – Toranto – Montreal – London – Sydney – Tokyo: Harcourt Brace College Publishers.
- Kelly, Janet, M. (2005). Cleveland state university. *Public Administration Review*, January/February 2005, Vol. 65, No. 1.
- Kettinger & Lee. (2005). The use of computer-mediated communication in an interganizational contex. *Decision Science*. 28 (3), 513-556.
- Kurniawan, J. L., & Puspitosari, H. (2007). *Wajah buram pelayanan publik*. Jakarta: Malang Corruption Watch dan YAPPIKA.
- Koentjoro, D. H. (2004). *Hukum administrasi negara*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Koswara, E. (1999). Otonomi lokal yang berorientasi kepada kepentingan rakyat. *Mimeo*. Makalah disajikan dalam Seminar Nasional Tentang Otonomi Lokal. UNIBRAW. Malang.
- La Tour, S. A., & Peat, N. C. (1977). Conceptual and methodological issues in consumer satisfaction research. *Advances in Consumer Research*. Volume 4.
- Lewis, B. D. (2005). Indonesia local government spending, taxing and saving: an explanation of pre-and post-decentralization fiscal outcomes. *Asian Economic Jurnal*. 2005, Vol 19, No. 3.
- Lincoln Y. S., and Guba. (1985). *Naturalistic inquiry*. Baverly Hill, CA: Sage Publication Inc.
- LIPi (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia). (2005). www.ppk.lipi.go.id Lesung I Edisi III No. 04, November 2005.
- Marican, S. (2006). *Kaeduh penyelidikan sains sosial*. Petaling Jaya, Selangor, Malaysia: Prentice Hall, Pearson Malaysia Sdn. Bhd.
- Miles, M., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data penelitian kualitatif*. Terjemah T. Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press..
- Mintzberg, H. (1983). *Structure in fives: designing effective organizations*. New Jersey USA: Prentice-Hall, Inc.
- , (1980). *The nature of managerial work*. New Jersey USA: Prentice-Hall, Inc.
- , (1989). *Mintzberg on management: inside our strange world of organization*. London dan New York: Collier Macmillan Publishers dan The Free Press; A Devision of Macmillan, Inc.
- , (1983). *Pcwer in and around organization*. New Jersey USA: Prentice-Hall, Inc.
- Moleong, L. J. (1998). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan publik dan customer satisfaction*. Bandung: Alumni.
- Nasution, S. (1988). *Penyelidikan naturalistik-kualitatif*. Bandung: Tarsito.

- Ndraha, T. (2005a). *Kybernologi; beberapa konstruksi utama*. Tangerang Banten: Sirao Credentia Center.
- (2005b). *Kybernologi; Sebuah rekonstruksi ilmu pemerintahan*. Jakarta, Rineka Cipta.
- Nurjaman, A., Hadi, K. (2003). *Organisasi dan manajemen pemerintahan*. Malang: UMM Press.
- O'Kelly, C., & Dubnick, M. J. (2005). Taking tough choices seriously: public administration and individual moral agency. *Journal of Public Administration Research and Theory*. Volume 16, Oxford University Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*. Volume XVII.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing bureaucracy*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1998). *Mewirauahakan birokrasi (Reinventing government): mentransformasikan semangat wirausaha ke dalam sektor publik*. Terjemahan PT. Pustaka Binaman Pressindo. Jakarta: PBP.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *Memangkas birokrasi; lima strategi menuju pemerintahan wirausaha*. Terjemahan Abdul Rosyid & Ramelan,. Jakarta: PPM.
- Page, Stephen. (2004). Measuring accountability for results in interagency collaboratives. *Public Administration Review*. September/October 2004, Vol. 64, No. 5.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*. Volume 49.
- (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. Volume 64.
- (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*. Volume 67.
- (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research. *Journal of Marketing*. Volume 58.

- Patterson, P. G., & Johnson, L. W. (1993). Disconfirmation of expectations and gap Model of Service Quality: An Integrated Paradigm. *Journal of Consumer Satisfaction/Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Volume 6.
- Patterson, P. G. (1993). Expectations and product performance as determinants of satisfaction for a high-involvement purchase. *Psychology and Marketing*. Volume 10 No. 5.
- Perry, J. L., & Thomson, A. M. (2006). Service with a smile. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 25 January 2006. Oxford: University Press.
- Peters, B. G. (1996). The future of governing: four emerging models. Kansas: University Press of Kansas.
- Phillippe, Schmitter, & Lynn, Karl, Terry. (1991). What democracy is . . . and what it is not. *Journal of Democracy*. 2: 75–88.
- Prianto, A. (2006). *Menakar kualitas pelayanan publik*. Malang: In-Trans.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen pelayanan; pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Redford, Emmett, S. (1969). *Democracy in the administrative state*. New York: Oxford University Press.
- Riggs, F. W. (1996). *Administrasi negara negara berkembang: teori masyarakat prismatic*. Diterjemahkan dari *Administration in Developing Countries: the Theory of Prismatic Society*, oleh Tim Penerjemah Yasogama, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ryaas Rasyid. (2006). Otonomi lokal ? Diskusi Ikatan Pendidikan Pamong Praja (IKADIK-PP) se-Sumatera Barat, Solok, Februari 2006.
- Rochester, P. (2005). *Konsumen adalah raja*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Rondinelli, D. A. (1981). Government decentralization in comparative perspective: theory and practice in developing countries. *In International Review of Administration Science*. Vol. XL.VII Number 2..
- Romzek, B. (1996). Enhancing accountability. *Handbook of Public Administration*. edited by James L. Perry, 97–114. San Francisco: Jossey-Bass.

- (2000). Dynamics of public sector accountability in an era of reform. *International Review of Administrative Science*. 66 (1): 21–44.
- Ryzin, G. G. V., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L., Martinez, E. (2004). Drivers and onsequences of citizen satisfaction: an aplication of the american customer satisfaction index model to New York city. *Public Administration Review*. Volume 64 No.3.
- Ryzin, G., & Gregg, V. (2005). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. *Journal of Public Administrasion Research and Theory*. Volume 16.
- Santos, J., & Boote, J. (2003). A theoretical exploration and model of consumer expectations, post-purchase affective stages and affective behaviour. *Journal of Consumer Behaviour*. Volume 3 N. 2.
- Scott, C. (2000). Accountability in the regulatory state. *Journal of Law and Society*. 27(1): 38–60, 2000
- Sekretariat MPR. (1998a). Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia. Nomor X/MPR/1998 tentang *Pokok-pokok Reformasi Pembangunan Dalam Rangka Penyelamatan dan Normalisasi Kehidupan Nasional sebagai Haluan Negara*. Jakarta: Sekretariat MPR.
- (1998b). Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia. Nomor XI/MPR/1998 tentang *Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme*. Jakarta: Sekretariat MPR.
- (1998c). Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia. Nomor XV/MPR/1998 tentang *Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pengaturan, Pembagian dan Pemanfaatan Sumber Daya Nasional yang Berkeadilan, serta Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat MPR.
- Sekretariat DPR RI. (2005). *Himpunan undang undang pemerintahan daerah*. Jakarta: Sekwan DPR RI.
- (2004). Undang Undang RI No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan lokal. Jakarta: Sekwan DPR RI.
- Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Sumatera Barat. (2006). APBD Sumatera Barat tahun 2006-2007. Padang: Sekwan DPRD Sumbar.

- Sheskin, J. D. (2004). *Handbook of parametric and non-parametric statistical procedures (third edition)*. Boca Raton, London, New York, Washinton DC: Chapman & Hall/CRC, A CRC Press Company, hal. 1162.
- Singgih Santoso. (2000). *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia.
- Smith, P. (1996). *Measuring outcome in the public sector*. London: Taylor & Francis.
- Soehino. (1984). *Azas-azas hukum tata pemerintah*. Yogyakarta: Liberty.
- Stauss, B., & Neuhaus, P., (1997). The qualitative satisfaction model. *International Journal of Service Industry Management*. Volume 8 No.3.
- Subarsono, AG. (2006). Pelayanan publik yang efisien, responsif, dan non-partisan. Dalam Agus Dwiyanto. (Editor). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sumarto, H. SJ. (2004). *Inovasi, partisipasi dan good governance: 20 prakarsa inovatif dan partisipatif di Indonesia*. Jakarta: The Ford Fondation. Bandung: Trust advisory Group, dan Yayasan Obor Indonesia.
- Sunarto. (2006a). *Perilaku konsumen*. Yogyakarta: Amus dan Aditya Media.
- (2006b). *Customer service*. Yogyakarta: Amus dan Aditya Media.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Teas, R. K., & Palan, K. M. (1997). the realms of scientific meaning framework for contructing theoretically meaningful nominal definitions of marketing concepts. *Journal of Marketing*. Vol 61, April 1997.
- Thomson, W., & Mori. (2004). Costumer satisfaction with key public services. www.cabinetoffice.gov.uk/opsr
- Tjipto, F., Chandra, G. (2007). *Servise, quality & satisfaction*. Jakarta: Andi Offset.
- Utomo dan Sudiarja. (2006). *Etika protestan & spirit kapitalisme*. Jogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Vigoda-Gadot, E. (2006). Citizens' perceptions of politics and ethics in public administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations.

Journal of Public Administration Research and Theory. Volume 17, Oxford University Press.

Wahab, S. H. (1998). *Reformasi pelayanan publik menuju sistem pelayanan yang responsif dan berkualitas*. Malang: Program Pasca Sarjana UNIBRAW.

Wasistiono, S. (2002). *Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.

Wasistiono, S. (2002). *Manajemen sumber daya aparatur pemerintah daerah*. Bandung: Fokusmedia Bekerja sama dengan Pusat Kajian Pemerintahan STPDN Jatinangor.

Wang, Y., Lo, H. P., & Hui, Y. V. (2003). The antecedents of service quality and product quality and their influences on bank reputation: evidence from the banking industry in China. *Managing Service Quality*. Volume 13.

Wasistiono, S. (2003). *Kapita selekta manajemen pemerintahan daerah*. Bandung: CV Fokusmedia.

Wikipedia Encyclopedia. (2005). Wikimedia Foundation, Inc., U.S.

----- (2008). Wikimedia Foundation, Inc., U.S.

World Bank. (2003). *World development report 2004: making services work for poor people*. Washington, D.C: The World Bank and Oxford University Press.

Yasril Yunus, Dasman Lanin, Safnil Effendi, Aldri Frinaldi, Syamsir, dan Jumiaty. (2003). *Karakteristik PNS dalam penempatan jabatan pada pemerintahan lokal provinsi Sumatera Barat*. Padang: Balitbangda Sumatera Barat.

Yoeti, H. O. A. (2005). *Customer service cara efektif memuaskan pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Yusof, A. A. (2001). *Politik organisasi dalam penilaian prestasi (realiti atau persepsi)*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.